



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran umum objek penelitian

Penelitian ini akan menggunakan *framework* COBIT 5 sebagai acuan untuk melakukan proses *assessment* pada divisi GSIT unit kerja ITSM pada PT Bank Central Asia TBK. kantor pusat, berikut adalah kriteria untuk pemilihan objek penelitian:

- 1) Perusahaan menggunakan informasi teknologi yang terintegrasi untuk menjalankan proses bisnis.
- 2) Perusahaan berlokasi di Jakarta.

3.1.1 Profil Perusahaan

PT Bank Central Asia TBK. merupakan salah satu perusahaan bank swasta terbesar di Indonesia dengan saham yang mencapai \$47.64 juta dolar (67 triliun rupiah) per 23 September 2019 (Markets Insider, 2019), perusahaan ini sekarang dimiliki oleh satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. Proses pelayanan yang dilakukan sudah menggunakan teknologi informasi yang memadai sehingga PT Bank Central Asia TBK. mudah untuk melayani pelanggannya. Agar terus memuaskan pelanggannya, PT Bank Central Asia TBK. terus menerus berinovasi dalam aspek finansial dan juga teknologi informasi. Logo PT Bank Central Asia dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 3.1 Logo PT Bank Central Asia

Sumber: (<https://www.klikbca.com/>)

Gambar 3.1 merupakan logo perusahaan PT Bank Central Asia yang digunakan saat ini. PT Bank Central Asia Tbk. pertama kali didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 oleh Sudono Salim yang berkantor pusat di Jakarta hingga saat ini.

3.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Misi dari PT Bank Central Asia Tbk. adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. Lalu diikuti dengan visi perusahaan yaitu:

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

3.1.2 Aplikasi *service management*

Aplikasi *service management* merupakan sistem aplikasi pemberian layanan yang terdapat di PT Bank Central Asia Tbk. aplikasi *service*

management digunakan untuk mencatat keluar masuknya *Service request*, *Problem* dan *Incident*. Didalam aplikasi *service management* terdapat kumpulan katalog *service request*, *problem record* dan *incident record*.

3.2 Metode penelitian

Berikut metode pengumpulan data terkait proses *assessment* yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan di PT Bank Central Asia TBK. Kantor Pusat bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari beberapa informasi yang dapat dikumpulkan. Observasi dimulai pada Juni 2019 hingga Agustus 2019. Pengumpulan data melalui observasi yang dilakukan dengan melihat langsung bagaimana sistem dan pelayanan diberikan oleh unit kerja ITSM pada divisi GSIT.

2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan cara berdiskusi dengan beberapa manager dan staf dari unit kerja ITSM. Manager terdiri dari 2 Manager *Pengelolaan Service request & Incidents*, Bersama 4 staf lainnya, dan 1 Manager pengelolaan *problem*, bersama 3 staf. Wawancara ini berguna untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam analisis terhadap proses bisnis yang saat ini berjalan diperusahaan terutama pada bagian yang terkait dengan aplikasi *service management*.

Wawancara ini mengacu pada kuesioner yang dibuat berdasarkan *key activity level 1-5* pada *framework* COBIT 5 proses DSS02 dan DSS03.

3. Kajian literatur dan studi dokumen

Kajian literatur dilakukan dengan mengumpulkan data-data berupa deskripsi atau penjelasan yang berhubungan dengan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan meninjau ulang beberapa jurnal dan buku-buku yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, serta mengkaji dan mempelajari prosedur yang dilakukan oleh unit kerja ITSM dengan mengobservasi dan menganalisa dokumen prosedur yang ada.

3.3 Variabel penelitian

3.3.1 Variabel *independent*

Pada penelitian ini, variabel *independent* akan dijadikan input dan alat ukur dalam melakukan proses *assessment*. Berikut adalah variabel *independent* yang digunakan:

- *Work Products* berdasarkan *framework* COBIT 5 proses DSS02 dan DSS03.
- *RACI chart* berdasarkan *framework* COBIT 5 proses DSS02 dan DSS03.
- *Kriteria Capability level* berdasarkan *framework* COBIT 5.
- *Related metrics* dari *framework* COBIT 5 proses DSS02 dan DSS03.
- *Key activity* dari *framework* COBIT 5 proses DSS02 dan DSS03.
- Metode perhitungan nilai proses *assessment*

3.3.2 Variabel *dependent*

Pada penelitian ini, variabel *dependent* merupakan bidang tertentu dari perusahaan PT Bank Central Asia TBK. yang ingin diperbaiki, yaitu kualitas mutu pelayanan proses pengelolaan *problem*, dan *service request*. Variabel *dependent* juga dijadikan sebagai input data pada saat dilakukannya proses *assessment*.

3.4 Teknik pengambilan sampel yang digunakan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, pada teknik *Purposive Sampling* untuk proses DSS02 *Manage Service requests and Incidents*, dan DSS03 *Manage Problems* ditentukan dan disesuaikan menggunakan diagram RACI DSS02 dan DSS03 yang terdapat pada COBIT 5.

3.4.1 Pengambilan sampel dengan pemetaan RACI Chart DSS02 & DSS03

Pengambilan sampel yang digunakan merujuk pada peran berdasarkan diagram RACI kemudian dipetakan kepada peran-peran terkait yang terdapat dalam struktur organisasi pada PT Bank Central Asia TBK. divisi GSIT. Berikut adalah pemetaan RACI pada proses DSS02 & DSS03 berdasarkan COBIT 5: (ISACA, 2012)

DSS02 RACI Chart																										
	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering Programmes/Projects Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Business Officer
Key Management Practice																										
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes.						C					I	I						A	C	R	R		R	C	C	C
DSS02.02 Record, classify and prioritise requests and incidents.						I					I	I									A		R			I
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.						R												I		R	R		A			
DSS02.04 Investigate, diagnose and allocate incidents.						R					I	I				I	I	I		C	R		A	C		
DSS02.05 Resolve and recover from incidents.						I					I	I				C	C	I		R	R		A	R		C
DSS02.06 Close service requests and incidents.						I					I	I				I	I	I		I	A		I	R		I
DSS02.07 Track status and produce reports.						I					I	I				I	I	I		I	A		R	I		

Gambar 3.2 Pemetaan RACI DSS02

Sumber: ISACA, A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT

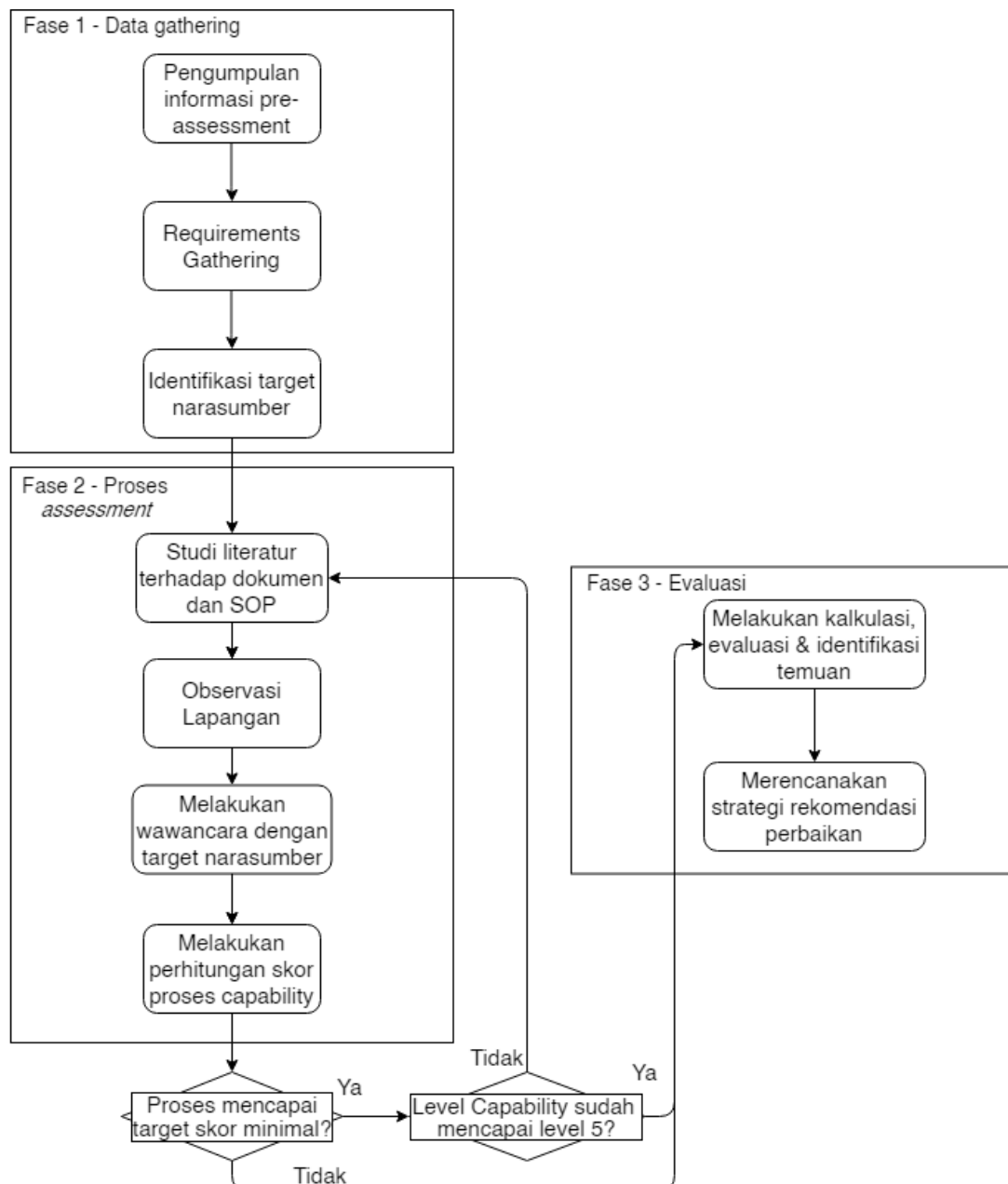
DSS03 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering Programmes/Projects Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
DSS03.01 Identify and classify problems.					I	C					I	I				I	I	R	C	R	R		A	C		
DSS03.02 Investigate and diagnose problems.											I	I							C	C	A		R	R		
DSS03.03 Raise known errors.																					A		R	R		
DSS03.04 Resolve and close problems.					I	C					I	I				C	C	I	C	C	R		A			
DSS03.05 Perform proactive problem management.						C													C	C	R		A			

Gambar 3.3 Pemetaan RACI DSS03

Sumber: ISACA, A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT

3.5 Kerangka teori

Gambar berikut merupakan rangkuman *flowchart* terhadap kegiatan proses *assessment* yang dilakukan:



Gambar 3.4 *Flowchart* proses *assessment*

Proses *Assessment* yang dilakukan pada PT Bank Central Asia TBK. dimulai dengan mengidentifikasi struktur organisasi untuk menentukan *requirement* apa saja yang dibutuhkan. Setelah struktur organisasi diidentifikasi maka dilakukan perencanaan *step-by-step* kegiatan *assessment* sebagai berikut:

1. Mempelajari struktur organisasi, dan meng-*highlight* personil yang dapat menjadi narasumber untuk pengumpulan data.
2. Mengidentifikasi semua dokumen yang dibutuhkan terkait proses yang akan dinilai berdasarkan COBIT 5 (DSS02 & DSS03) untuk dilakukan peninjauan.
3. Melakukan studi literatur terhadap semua dokumen yang terkait proses yang akan di *assess* berdasarkan COBIT 5(DSS02 & DSS03) yang sudah diidentifikasi.
4. Melakukan observasi lapangan terkait prosedur & lingkungan kerja.
5. Melakukan wawancara terhadap target narasumber untuk pengambilan data terkait prosedur kerja yang dilakukan dan dikaitkan dengan proses yang sedang di *assess* (DSS02 & DSS03)
6. Melakukan proses perhitungan
7. Ulangi proses 2-5 untuk setiap kenaikan *capability level* yang tertera pada *guideline framework* COBIT 5 jika memenuhi Batasan minimal skor yang ditentukan, jika skor yang telah dihitung tidak mencapai target atau *level* proses *assessment* sudah mencapai *level* 5, maka melanjutkan ke langkah berikutnya.
8. Melakukan proses perhitungan dan evaluasi.

9. Menentukan rekomendasi dan strategi perbaikan untuk mencapai *capability level* yang lebih tinggi.